



**FACULTAD DE ADMINISTRACION**

GESTION LOGISTICA Y LA VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA CARGO

WORLD LOGISTICS SOLUTIONS, LIMA-PERU, 2021

**Línea de investigación:**

**Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con  
mención en Negocios Internacionales

**Autor:**

Alcantara Flores, Irene Margarita

**Asesor:**

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

ORCID: 0000-0001-7217-0576

**Jurado:**

Montero Chepe, Jorge

Chavez Navarro, Juan Roberto

Riojas Cieza, Miguel Antonio

**Lima - Perú**

**2023**

## Reporte de Análisis de Similitud

Archivo:

[1A\\_ALCANTARA\\_FLORES\\_IRENEMARGARITA\\_TITULOPROFESIONAL\\_2023.docx](#)

Fecha del Análisis:

09/02/2023

Operador del Programa  
Informático:

GABRIEL ISAAC ENRIQUEZ QUEREVALU

Correo del Operador del  
Programa Informático:

genriquez@unfv.edu.pe

Porcentaje:

25 %

Asesor:

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

Título:

GESTION LOGISTICA Y LA VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA CARGO WORLD  
LOGISTICS SOLUTIONS, LIMA-PERU, 2021.

Enlace:

<https://secure.arkund.com/old/view/151116561-471002-476364#DcoxDsJAEERu6S20M5kd+zIKogCRYBSkCYI4u64eM3X/y6fc7neYg7ELKPJJr11C0tbrduwMprMX/gLf+Ev/IW/cE/3dE/3dE/3HCiihJpgAwNMCAU7OMA CCQqcUIMCSmiFOjSgggjjuXc38f+2rfHsT2Xa7tkj5kiUzWyauXvDw==>

Jefe de la Oficina de Grados  
y Gestión del Egresado:



**TITO HEBER JAIME BARRETO**



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACION

GESTION LOGISTICA Y LA VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA CARGO  
WORLD LOGISTICS SOLUTIONS, LIMA-PERU, 2021.

Línea de Investigación: desarrollo empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con mención en Negocios  
Internacionales

Autor(a):

Alcantara Flores, Irene Margarita

Asesor(a):

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo  
ORCID: 0000-0001-7217-0576

Jurado:

Montero Chepe, Jorge  
Chavez Navarro, Juan Roberto  
Riojas Cieza, Miguel Antonio

Lima – Perú  
2023

## **Dedicatoria**

A mi padre que ha sabido formarme con buenos hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles.

A mi madre (q.e.p.d) que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos.

También dedico a mi hermano Víctor quién ha sido mi apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

### **Agradecimiento**

El principal agradecimiento a DIOS  
quién me ha guiado y me ha dado  
muchas fuerzas para seguir adelante,

A mi familia por su comprensión y  
estimulo constante.

Al Dr. Feliciano Oncevay Espinoza,  
asesor de tesis

Y a todas las personas que de una y otra  
forma me apoyaron en la realización de  
este trabajo.

## INDICE

RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Descripción y formulación del problema.....	12
1.2 Antecedentes.....	14
1.3 Objetivos.....	17
- Objetivo general.....	17
- Objetivos específicos.....	17
1.4 Justificación.....	17
1.5 Hipótesis.....	18
II. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	19
III. MÉTODO.....	31
3.1 Tipo de investigación.....	31
3.2 Ámbito temporal y espacial.....	31
3.3 Variables.....	31
3.4 Población y muestra.....	32
3.5 Instrumentos.....	33
3.6 Procedimientos.....	34
3.7 Análisis de datos.....	35
IV. RESULTADOS.....	36
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	45
VI. CONCLUSIONES.....	49
VII. RECOMENDACIONES.....	51
VIII. REFERENCIAS.....	52
IX. ANEXOS.....	56

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo conocer la relación que existe entre la Gestión Logística y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021. El enfoque fue cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental, de corte transversal y de tipo descriptivo-correlacional, la población estuvo conformada por 60 trabajadores del área de logística de la empresa; así mismo, la técnica utilizada fue la encuesta y su instrumento un cuestionario con escala de Likert para la variable Gestión Logística y Ventaja Competitiva, dicho cuestionario contó con la validez y confiabilidad requerida por especialistas en el tema. El estudio concluye que existe relación significativa entre Gestión Logística y Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021, con Rho de Spearman de 0,928 indicando que, si existe una correlación positiva alta; así mismo, el valor del nivel de significancia bilateral fue de  $p=0.001$  menor que 0.05, finalmente, la Gestión Logística y la Ventaja Competitiva obtuvieron un nivel bajo.

*Palabras clave:* gestión logística, ventaja competitiva, procesos internos de desarrollo, estrategia de negocio, ventajas de innovación, imagen de marca.

## ABSTRACT

The objective of this research was to know the relationship between Logistics Management and Competitive Advantage in the company Cargo World Logistics Solutions, Lima-Peru, 2021. The approach was quantitative, with a non-experimental, cross-sectional and non-experimental research design. of a descriptive-correlational type, the population consisted of 60 workers from the logistics area of the company; Likewise, the technique used was the survey and its instrument was a questionnaire with a Likert scale for the Logistics Management and Competitive Advantage variable, said questionnaire had the validity and reliability required by specialists in the subject. The study concludes that there is a significant relationship between Logistics Management and Competitive Advantage in the company Cargo World Logistics Solutions, Lima-Peru, 2021, with Spearman's Rho of 0.928 indicating that, if there is a high positive correlation; likewise, the value of the level of bilateral significance was  $p= 0.001$  less than 0.05, finally, Logistics Management and Competitive Advantage obtained a low level.

*Keywords:* logistics management, competitive advantage, internal development processes, business strategy, innovation advantage, brand image.



## I. INTRODUCCIÓN

La gestión de logística es de suma importancia para la actividad empresarial, pues incluye actividades como el transporte, la gestión de flotas, los procesos de almacenamiento, todas las redes de logística, los inventarios, etc. (Council of Supply Chain Management Professionals, 2012).

Es de gran importancia pues administra los recursos, tales como bienes tangibles, alimentos y otros productos o artículos comestibles. Así mismo, la gestión logística integra las herramientas de gestión, el uso de información, producción y embalaje, inventario, etc. (PUCP, 2022).

### 1.1 Descripción y formulación del problema

A nivel internacional, la empresa Unilever es una de las mejores en cuanto a gestión logística, con más de 400 marcas compradas en más de 190 países, se puede decir que, en un día, más de 2 mil millones de personas usan productos de esta empresa, 7 de cada 10 hogares en el mundo cuentan con al menos un producto de ellos; sus marcas líderes son Dove, Axe, Suave, Hellmann's, Lipton y otros más. El éxito de la empresa es gracias a muchos factores, uno de ellos es el esforzarse por llegar a cada hogar, conocer a sus consumidores, sus excelentes canales de comunicación, innovación y colaboración (socios estratégicos como gobiernos, proveedores, etc.). La empresa invierte en investigación y desarrollo de productos gracias a su amplia red de profesionales químicos, ingenieros, bioquímicos, entre otros, que en conjunto son un área técnica y científica que contribuye a la consolidación de la empresa en el mercado mundial, lo que le genera grandes ventas e ingresos (Unilever, 2021).

A nivel local, la empresa Cargo Word Logistics Solutions ubicada en Lima-Callao, se especializa en transporte de carga marítima, aérea, terrestre y multimodal brindando servicios a importadoras, exportadores y brokers, cooperando con agentes alrededor del mundo. Aunque tiene una clara orientación al cliente bajo el enfoque de calidad-precio con eficiencia y eficacia; la

empresa aún presenta problemas de gestión en el manejo de sus procesos internos de desarrollo como el uso y conocimiento de la tecnología en los procesos internos, sistema de registro completo que incluya aprovisionamiento, producción y distribución, además presenta problemas en gestión para fortalecer la relación comercial con proveedores y clientes. Por eso, es importante que la empresa conozca de qué manera su gestión logística se está desarrollando actualmente y si esto se relaciona con el desarrollo de sus ventajas competitivas. Por ello, se busca con el presente estudio contribuir en diagnosticar, mediante el uso de la metodología de investigación científica, principalmente cómo los colaboradores evalúan los procesos internos de desarrollo, la calidad de servicio ofrecido y las estrategias empresariales de la organización, buscando a la vez si tiene relación con sus ventajas competitivas.

### **Formulación del problema**

#### **Problema general**

- ¿Existe relación entre Gestión Logística y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021?

#### **Problemas secundarios**

- ¿Existe relación entre los Procesos Internos de Desarrollo y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021?
- ¿Existe relación entre la Calidad del Servicio y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021?
- ¿Existe relación entre la Estrategia Empresarial y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021?

## **1.2 Antecedentes**

### **Internacionales**

Brasales (2018) en su trabajo de investigación la gestión logística y la competitividad en el sector Florícola, el cual pretende plantear un modelo de gestión logística, que acceda evaluar los factores relevantes que intervienen en el proceso productivo y del sector florícola, para así llegar a una competitividad en el sector. Los sectores productivos deben estar constantemente alertas a los cambios que los mercados exigen, ya sea a nivel nacional o internacional. Concluyeron que las actividades que hacen cada empresa se realizan de manera anual y ocasionalmente de forma periódica, además no capacitan constantemente al personal ya que realizan capacitaciones de forma general, haciendo que de esta manera se genere una desinformación entre los colaboradores que en la mayoría de las veces es causante de demoras en las actividades diarias que realizan. Además, se concluyó que no tienen un plan de gestión logístico diseñado, es por eso que no tiene etapas del proceso productivo y tampoco se conocen los tiempos de cada actividad en cada una de las etapas, pero puede sobresalir de la competencia utilizando como guía el planteamiento de plan de gestión logística, este plan es utilizado por los colaboradores y se puede usar para lograr posicionarse en el mercado.

Molina (2018) en su trabajo de investigación diseñó de un modelo de gestión de logística integral para corporaciones culturales, caso de estudio: corporación cultural semanas musicales de Frutillar del marketing digital para las empresas realizado en la Universidad Católica de Manizales. Su objetivo general fue diseñar un modelo de gestión de logística integral para eventos culturales, mediante la identificación de los actores de la cadena de suministro y cadena de valor de Porter, que permita analizar a la corporación cultural semanas culturales de Frutillar, para encontrar oportunidades de mejora a la gestión profesional de esta entidad. La metodología cuantitativa de

tipo bibliográfica para ello utilizó la técnica de encuesta y revisión de libros, publicaciones, entre otras cosas. El autor define que satisfacer a un cliente es lo que más se busca en las organizaciones de servicio por ello es necesario tener una buena gestión adecuándolo a los recursos que se dispone, el aumento del turismo y la competitividad del rubro, en estos últimos años ha generado que cada sector de país explote su cultura, para esto se requiere una correcta implementación logística en las empresas u organizaciones, esta logística de suministros es formada por todos aquellos procesos que permiten que el cliente tenga un producto o servicio de manera eficiente en el momento y la cantidad y calidad exacta. Se llegó a la conclusión, que la gestión logística se enfoca muchas veces en la manufactura, teniendo en cuenta el modelo SCOR, ya que es el que se adecua más a las necesidades, debido a que sus procesos genéricos tienen mayor relación con la cadena de valor, un método que se utilizó para mostrar logística integral de un evento de danza que se realizó en Brazil.

Villarreal (2014) en su artículo sobre logística integral: Una alternativa para crear valor y ventajas competitivas en las pequeñas y medianas empresas del sector calzado, hablan sobre cómo lograr estrategias que generen ventajas competitivas dentro de un ambiente cambiante y climático, utilizando la logística integral, ya que busca el equilibrio de los negocios, analizando para que las pyme sean más competitivas en el mercado y así puedan tomar mejores decisiones en las actividades de toda la cadena de valor del negocio y sean parte dentro de un mundo globalizado. Llegaron a concluir que tanto como las pequeñas y medianas empresas se encontraron muchas desventajas que impedían una buena logística integral, ya que el 85% son micro, pequeña y media empresa, pero son pocas las pequeñas y medianas empresas que invierten en su logística integral debido a que la consideran muy costosa, solo las grandes empresas invierten en tecnología y desarrollo de producto con el propósito de posicionarse en los mercados.

## **Nacionales**

Urday & Cebreros (2017) en su tesis sobre la gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipo y herramientas del distrito de Puente piedra. Diseño no experimental longitudinal teniendo como tamaño de muestra a 15 pymes del sector construcción importadoras de maquinarias equipos y herramientas en el distrito de puente piedra. Los autores resaltan la importancia de la gestión de calidad mediante el ISO 9001, ya que estas ayudan a tener un mejor control y manejo dentro de las empresas. Además, implementar una auditoria de gestión tanto interno como externo ayudará a controlar los procesos relacionados con la competitividad, y es así como mejoraran los resultados y la rentabilidad de la empresa. Se concluyó que la gestión logística influye en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente piedra. Otra conclusión es que los costos de los procesos también influyen la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito.

Goyzueta (2018) en su tesis sobre el Análisis de la gestión logística de la empresa de transportes Elio S.A.C para la formulación de una propuesta de mejora, Arequipa 2017, su objetivo principal es realizar un proceso de análisis de la gestión logística de la empresa transportes Elio S.A.C para la formulación de una propuesta de mejora. Con un tipo descriptivo, transversal. Una muestra de 10 personas. El autor nos habla sobre la importancia de diseñar un manual de procedimientos de compras y almacén, y así poder tener un buen control en los procesos logísticos de la empresa. Concluyó que la empresa no maneja un control adecuado para el procedimiento de compras, debido a que no cuentan con un manual de selección y reevaluación de proveedores,

tampoco con un manual para el procedimiento de compras, ya que realizan este proceso de manera práctica sin realizar una evaluación adecuada a las fuentes de aprovisionamiento.

### **1.3 Objetivos**

- **Objetivo general**

Conocer la relación que existe entre la Gestión Logística y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021.

- **Objetivos específicos**

- Determinar si existe relación entre los Procesos Internos de Desarrollo y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021.
- Determinar si existe relación entre la Calidad de Servicio y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021.
- Determinar si existe relación entre la Estrategia Empresarial y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021.

### **1.4 Justificación**

El presente estudio busca aportar al conocimiento académico y científico ya que contribuye al conocimiento acerca de la gestión logística y la ventaja competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, como una forma de diversificar y ampliar el escenario de estudio en el que hacer científico en el sector de servicios. Una vez recolectados los resultados, estos serán sistematizados e incorporados como parte del conocimiento en ciencias sociales empresariales, dado el respaldo teórico conceptual, medible y evaluable.

La investigación es necesaria porque se necesita saber si los procesos de gestión logística se relacionan con una ventaja competitiva dentro de la empresa Cargo World Logistics Solutions, se cuenta con un trabajo de campo en cuanto a la preparación, beneficios y posibles usos de los resultados, etc. Así mismo, estos resultados y toda la investigación podrán servir para futuras investigaciones cuyos intereses de investigación sean similares al presente.

La selección de las variables y el cumplimiento a través de los objetivos del estudio, conlleva a la aplicación de técnicas y procedimientos específicos como el uso del cuestionario, la sistematización de resultados en una base de datos estadística, para finalmente medir la relación de las variables de gestión logística y ventaja competitiva. Cabe mencionar que los resultados del trabajo serán validados por expertos temáticos y mediante la estadística.

## **1.5 Hipótesis**

### **- Hipótesis General**

Existe relación entre la Gestión Logística y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021.

### **- Hipótesis específicas**

- Existe relación entre los Procesos Internos de Desarrollo y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021
- Existe relación entre la Calidad de Servicio y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021
- Existe relación entre la Estrategia Empresarial y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021.
-

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

#### 2.1.1 Definición de logística

Logística viene del griego logos (idea), en griego se escribe “Logistike”, además está implícita la palabra “Techne” que significa arte, por lo que podría definirse como el cálculo de la realidad de manera lógica y predeterminada (Lozano, 2002).

La logística se encarga de la planificación, ejecución y control del flujo físico y de la información interna de la empresa, que busca optimizar procesos, recursos e incluso servicios siendo eficientes para maximizar la rentabilidad (Pinheiro de Lima et al., 2017).

Para Duran, Gutiérrez y Chaparro (como se cita en Lozano, 2002) la logística dentro del ámbito comercial se define como el proceso de planificación, ejecución y control del flujo de materias primas, de manera eficiente, así mismo incluye el inventario, los servicios, productos terminados, el proceso de información, servicios y otros desde el punto de origen al punto de consumo para satisfacer las necesidades del cliente.

**2.1.1.1. Gestión Logística.** La gestión logística implica administrar todo un sistema de materiales e información, esto abarca los recursos tecnológicos, económicos, la cultura, la comprensión de la estructura funcional, el lenguaje, etc.; implica conocer el estado de cada insumo, material o producto mediante un seguimiento y rastreo, tiempos de entrega y envíos (Cano, 2015). Para Santos (2019) la gestión logística de carga, esta influye de manera positiva en los costos operacionales reduciéndolos en más del 20% tras la aplicación de una serie de procesos de gestión logística como la estandarización, manual de organización y funciones y planes de capacitación.



Council of Supply Chain Management Professionals (como se cita en Servera-Francés, 2010) menciona que:

La función logística es la parte de la gestión del canal de aprovisionamiento que planifica, implementa y controla la gestión eficiente y efectiva del flujo directo e inverso y el almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada entre el punto de origen y el de consumo en función de los requisitos del cliente. (p. 12).

Según Lambert (como se cita en Urday & Cebreros, 2017) define la cadena de suministro como la integración del desarrollo de negocio total desde el usuario final original mediante los proveedores el cual ofrecen productos, servicios e información que adhieren valor a los clientes, a su vez la SCM( supply chain management, cadena de gestión de suministro), también representa una forma de gestión del negocio y los demás miembros que formen parte de la cadena de suministro, ya que todo lo que hacen se relaciona con lo que exija el cliente.

“finalmente diversos estudios en el tema concluyen que es la aplicación de principios de gestión para operaciones logísticas para una eficiente y costo-efectivo movimiento de bienes y personal” (Hurtado, 2018, p. 17).

### ***2.1.2. Objetivos que busca la gestión logística***

La logística tiene como objetivo suministrar el producto correcto en la cantidad exigida, en un lugar adecuado, en el tiempo requerido y a un costo asequible, el cual sirve para satisfacer al cliente.

El objetivo de la ventaja competitiva es que las empresas deben estar preparadas en un mundo globalizado, donde la competencia en los mercados es cada vez más difícil, con desarrollo

tecnológico, innovación y mejora de procesos, de modo que la calidad de vida de los ciudadanos en donde estén los países con empresas más competitivas será mejor, habrá mayores ingresos económicos y desarrollo (Buendía, 2013).

### ***2.1.3. Actualidad de la logística***

La logística se hizo más efectiva a partir de los años noventa con el uso de la tecnología y la informática, y así fue posible el uso de sistemas mecanizados e intercambio de datos electrónicos dentro de las partes internas de una organización como contabilidad y la alta gerencia para tener un mejor control y una mejor toma de decisiones.

La tecnología ha permitido desarrollar el mundo de la logística en campos como la inteligencia artificial, la robótica, la cadena de suministro, etc. que permite una mejora en cada proceso llevado a cabo por una empresa hasta el consumidor final.

Otra tendencia es la logística verde, es decir, las empresas toman acciones pensando en la conservación del medio ambiente como envases de material reciclado, transporte sostenible y menos contaminante (Innovation & Entrepreneurship Business School, 2021).

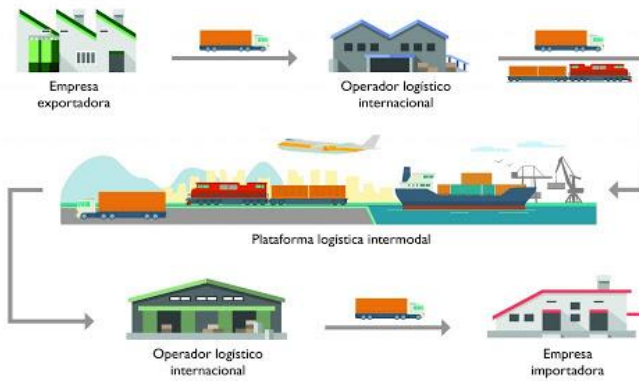
### ***2.1.4. Logística básica***

Las empresas solo completan los ciclos básicos de logística, es decir, comprar, almacenar y distribuir, a pesar de ello las empresas deben tener un control del costo de compras, almacenamiento, de distribución y de inventario, que con el transcurso del tiempo se incrementan más en las empresas grandes como Walmart que tiene herramientas tecnológicas combinadas con una gran capacidad negociadora con sus proveedores, ya que cualquiera desearía colocar sus productos dentro de esta empresa, por la imagen y garantía que brinda sin embargo lo que más sobresale en esta empresa es como pueden atender eficientemente a sus clientes sin necesidad de mantener grandes volúmenes de stock, que es lo que busca en si las empresas.

**2.1.4.1. Organización de la logística.** La logística se debe entender como un sistema de actividades interdependientes, que varía en función al tipo de cada organización. A estas actividades se les llamara componentes logísticos que lo forman las áreas de transportes, almacenes, compras, control de inventarios, y comercio exterior. Todo esto dependerá del tipo de organización de la empresa, ya que cuando almacenamos, transporta y distribuye un producto o mercancía formamos una logística integral (Álvarez, 2014).

**Figura 1**

*Componentes de un proceso logístico.*



*Nota.* Fuente Cargo Flores (2021).

**Figura 2**

*Organigrama típico de una organización logística y sus dependencias*



*Nota.* Fuente Hurtado (2018).

**2.1.4.2. Elementos de gestión logística.** Según Chopra y Meindl (como se cita en Urday & Cebreros, 2017) mencionan que el éxito que tengan las empresas se relaciona con el buen manejo y toma de decisiones que se tome en cada una de las etapas de cadena de abastecimiento. El objetivo principal es mejorar el rendimiento en las organizaciones, siendo así que las decisiones que se tomen se vean respaldadas en un corto o largo plazo. Tienen 3 elementos que se organizan en tres categorías, que varían dependiendo de la frecuencia, tiempo e impacto que genere su aplicación en la cadena de valor.

- **Estratégicos o diseño**

Esta fase es a largo plazo. La empresa decide como estructurar la cadena de suministro, se encargará de la configuración, diseño y los procesos de cada etapa. También pueden incluir la ubicación, la capacidad de producción, el transporte, el sistema que se utilizará e instalaciones de almacenamiento.

- **Tácticos o de planificación**

Esta fase es flexible según los cambios presentados por la demanda, durante este proceso, se definen las políticas de funcionamiento a corto plazo. Las decisiones que se tomen dentro de esta fase se crean en base de una configuración que se determina en la fase estratégica. Las empresas empiezan la fase de planificación, solventando para cada año siguiente o un límite de tiempo comparable que les permita proyectar la demanda en distintos mercados. Las decisiones tomadas en esta etapa afectan directamente a los planes de compra y producción, políticas de inventario y transporte, también en las subcontrataciones y planes de marketing, entre otros.

- **Operativo**

En esta etapa se toman las decisiones del día a día, tomando en cuenta las políticas que se definieron en la planificación. En esta fase las empresas se encargan de generar programas y ordenes de producción, manejo en las excepciones de pedido, despacho de vehículos, entre otros.

### ***2.1.5. Actividades básicas de la logística dentro de la cadena de suministro***

- 1) Servicio al cliente: Debe tener el producto, correcto, en el lugar y tiempo adecuado, a un costo mínimo.
- 2) Planeamiento logístico: Darle importancia a la demanda en un tiempo establecido.
- 3) Manejo de inventarios: reducir costos obsoletos y daños de los inventarios.
- 4) Comunicación: Comunicación integral dentro de toda la cadena.
- 5) Manipuleo de materiales: Reducir los costos que no generen valor a la cadena de suministros.
- 6) Procesamiento de pedidos: revisar el estado de los inventarios, créditos de clientes, facturación cuentas por cobrar, etc.
- 7) Almacenaje y embalaje: Proteger el producto durante el almacenamiento y transporte.
- 8) Soporte técnico: Brinda una ayuda después de la venta del producto.
- 9) Selección de almacenes y plantas de producción: Se ubica estratégicamente a la compañía, plantas y almacenes.
- 10) Alianzas estratégicas: actividades de tercerización, outsourcing, asociaciones, etc.
- 11) Eliminación de desperdicios: Embalaje y transporte de desperdicios de producción a basurales o plantas de reciclaje.
- 12) Transporte: Se basa en trasladar la mercancía, ya sea en centro de distribución o de consumo.

13) Logística inversa: Se basa en el manejo de devoluciones y reclamos en la cadena de abastecimiento.

Por consiguiente, la cadena de suministro es un contexto que es representado por todas las actividades, ligadas a la satisfacción del cliente final. El cual tiene a varias empresas que participan en el aprovisionamiento, fabricación y distribución de bienes, productos e información el cual va tomando valor mediante vaya llegando al cliente final, Sin embargo, la logística es representada por la cadena de suministro, y tiene como función de compra, planificación y control de materiales e información, por ende, la logística por sí sola no asegura la disponibilidad del producto al punto del consumo.

Para la compañía Noega Systems (2016) dentro de las empresas comerciales las funciones básicas de la logística son las de distribución y de aprovisionamiento. Aquellas actividades como las de flujo de mercancías (almacenamiento y transporte) va a depender de factores como: objetivos específicos de cada área o sección, tamaño y nivel de organización de la empresa, etc.

## **2.2. Ventaja Competitiva**

La ventaja competitiva para Day (como se cita en Chuquimarca et al., 2019) es cuando una organización evidencia superioridad frente a otras por combinar la diferenciación, la superioridad en costos y en operaciones dentro de un mercado, de modo que asegura el éxito de una empresa; aunque Ceceña (2013) afirma que puede ser cualquier elemento que logre distinguir una empresa de otra desde el criterio de sus consumidores o usuarios finales. Con el paso del tiempo las empresas han ido diferenciándose unas de otras con el uso de la gestión de la información del conocimiento, las TIC's, I+D+i, entre otros, por eso las empresas requieren planes y políticas especialmente creados para afrontar la realidad en el mercado (Díaz et al., 2021).

### ***2.2.1. Competitividad***

Según Porter (como se cita en Suñol, 2006) nos indica que la competitividad se refiere a la capacidad de los países para mantener o aumentar su participación en mercados internacionales, lo que permitirá elevar la calidad de vida de la sociedad, siendo el camino único el de la competitividad.

El autor distingue dos tipos de ventaja competitiva: costos bajos y diferenciación, en relación al escenario donde la empresa se desempeña y a sus actividades, esto conlleva a la empresa a formular tres enfoques, primero el de diferenciación, liderazgo en costos y enfoque (de costo y enfoque de diferenciación) cada estrategia marca una división en cuanto a la forma en que buscará cumplir con sus objetivos. (Porter, como se cita en Castro, 2010).

Pérez (2021) desde el OBS Business School, menciona que el desarrollo de las estrategias competitivas permite a las empresas diseñar ventajas competitivas sostenibles, de modo que obtengan mayor rentabilidad; las estrategias de liderazgo en costos, diferenciación y enfoque son aún muy usadas por los grandes beneficios que estas traen. En el caso de la estrategia de liderazgo en costos, implica que la empresa reduce al máximo los costos manteniendo el mismo precio del mercado, pero ganando más; por otro lado, la estrategia de diferenciación busca contar con productos únicos que capten la atención del cliente a través de su imagen o marca, finalmente la estrategia de enfoque se sustenta en la concentración de la empresa en un nicho específico, en ese sentido, se podría conocer con mayor detalle los gustos y necesidades del cliente, así como llegar a él manera más efectiva.

Saavedra (2012) propone otro modelo de los 6 niveles de competitividad, pero según el estudio que aplico Gómez, (2001) mostró que las empresas que se enfocaban en darle más

importancia a determinados factores lograban tener más utilidades, menor endeudamiento y mayor utilización de capacidad de planta y menor rotación de empleados.

### Figura 3

#### *Niveles de la competitividad*

NIVEL	COMPONENTE
Estrategia y gestión financiera	Desempeño financiero
	Gestión de apoyos financieros
	Estrategia financiera
	Destino de los recursos financieros
Niveles de mercado	Vigilancia de los mercados
	Ventas y comercialización
	Estrategia de mercado
	Ventas y comercialización
	Estrategia de mercado
	Servicio al cliente
Nivel tecnológico	Estrategia tecnológica
	Asimilación de
Administración de operaciones	tecnología
	Mejora continua
	Adquisición y actualización de tecnología
	Operaciones y manufactura
Cómputo y tecnología de información	Compras
	Gestión de calidad
	Gestión ambiental
	Computo
Cómputo y tecnología de información	Comunicaciones, producción y logística
	Comercio electrónico

*Nota.* Fuente Saavedra (2012) artículo una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana.



### ***2.2.2. Relación que existe entre modelo de gestión logística y competitividad***

Actualmente las empresas están dentro de mercados globalizados, enfrentando condiciones de competencia, que se perjudican por los cambios en el mercado y los requisitos para mantenerse en él. Es por ello que obtener y conservar ventajas competitivas se vuelve una prioridad para la organización. Es por eso que ahora la competencia se plantea desde las cadenas de abastecimiento más no de la empresa.

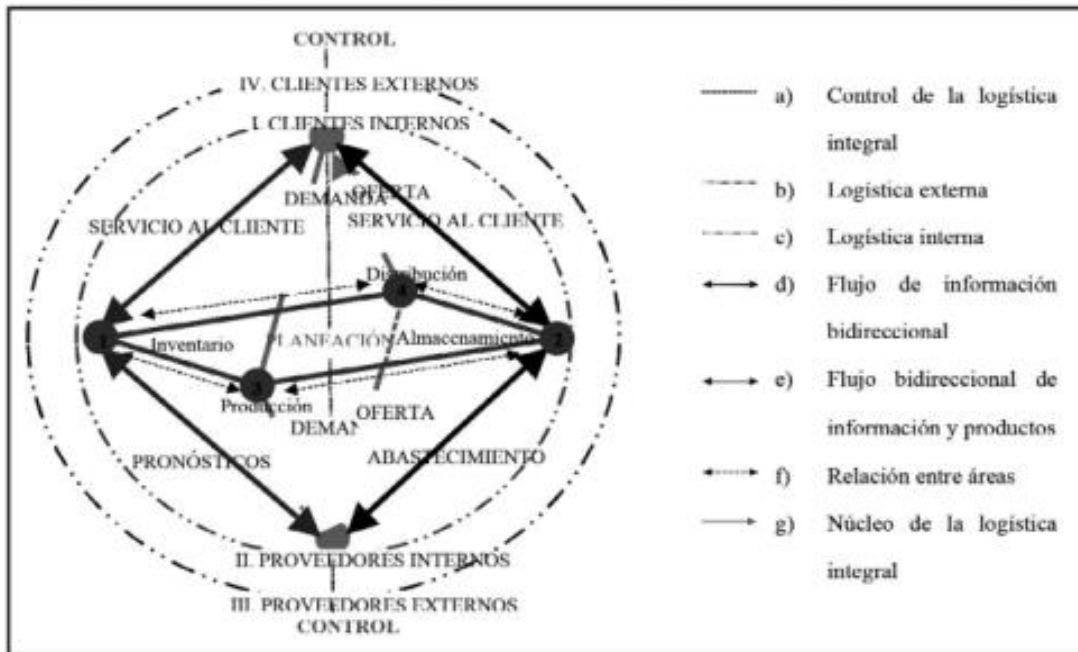
Cano (2015) relacionan a la gestión logística y competitividad proponiendo que las mismas empresas deben de desarrollar su propio modelo de negocio, tomando en cuenta sus proveedores y clientes, teniendo una mejor visión que la misma estructura de la empresa, para que así mejore su calidad, entrega, rendimiento y pueda reducir los costos.

### **2.3. Modelos de gestión logística**

Modelo de gestión logística para pequeñas y micro empresas en México, este modelo fue propuesto por Cano (2015) un modelo mejorado que será aplicado en las pymes son: Implementación de un sistema de información, capacitación del personal encargado del pronóstico de la demanda y finalmente implementar un software para la ejecución del pronóstico de la demanda.

#### **Figura 4**

## Modelos de gestión logística



Nota. Fuente Cano et al. (2014) modelo de gestión logística y competitividad.

Este modelo que proponen los autores, va de acuerdo a la realidad que tienen las pymes, la interrelación entre gestión logística de las pymes es básica, es por eso que se permite efectuar un pronóstico de la demanda y así poder realizar la competitividad en las empresas distribuidoras de materiales de construcción. Utilizaron la implementación de un sistema llamado SAP ya que con esta aplicación podrán conocer la variación y la desviación estándar de la demanda, y así se podrá ejecutar una mejor toma de decisiones.

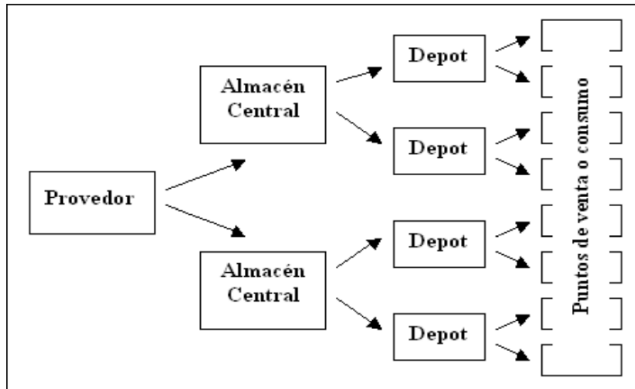
### 2.3.1. Modelo de Almacén central Depots

Según Izquierdo (2013), este modelo refleja la distribución hacia los consumidores o puntos de venta desde los Depots o plataformas de carga y descarga sin stocks, es decir, como unidades de tránsito. La mercancía se recibe empaquetada destinada ya al punto de venta final. En este caso, la función que cumple el Depot es de agrupar los productos para ser entregados

rápidamente al punto de destino, además, el Depot puede realizar actividades añadidas como montaje de componentes, empaquetado final, etiquetaje, otros relacionados.

**Figura 5**

*Modelo de almacén central “Depots”*



*Nota.* Fuente Izquierdo (2013).

### **2.3.2. Modelo descentralizado de distribución**

Una vez culminada la fabricación del producto, estos son distribuidos mediante un almacén regulador hacia diferentes delegaciones, las mismas que suministran los productos según la zona asignada. Una ventaja de este modelo es la cercanía del producto al punto de destino, aunque su desventaja mayor es el costo elevado de infraestructura (Universidad Militar Nueva Granada, 2015).

**Figura 6**

*Comercio, logística y distribución de mercancías.*



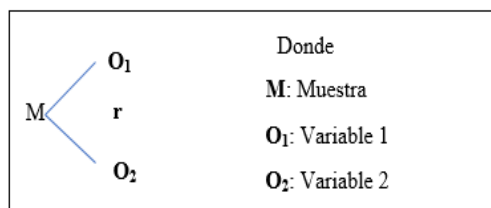
*Nota.* Fuente Software, Logística y Distribución (2020).

### III. MÉTODO

#### 3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, porque busca medir las variables en estudio, para Hernández et al. (2014), se basa en acumular información para confirmar hipótesis, utilizando la medición numérica y el análisis estadístico, estableciendo patrones de comportamiento y probando teorías. En esta investigación se empleó un nivel descriptivo-correlacional porque busca conocer si existe relación o grado de asociación entre las variables, a su vez siendo descriptiva ya que busca determinar los perfiles y características ante cualquier fenómeno que este dentro del estudio y de corte transversal porque la recolección de datos se realiza en un solo momento dado.

#### *Diseño de investigación*



#### 3.2 Ámbito temporal y espacial

La presente investigación se desarrolló durante los meses de setiembre a diciembre del 2021, la recolección de datos se realizó en noviembre del 2021.

Esta investigación se ejecutó en la empresa Cargo World Logistics Solutions ubicada en el distrito de Callao, Lima 2021.

#### 3.3 Variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Gestión logística	Procesos interno de desarrollo	Procesos de sistematización Procesos de rentabilidad
	Calidad de servicio	Nivel de percepción
	Estrategia empresarial	Fortalezas de la empresa Desempeño interno laboral
Ventaja competitiva	Ventaja de información	Información de clientes
		Tiempo de espera
	Imagen de marca	Beneficios por ser clientes Experiencia de servicio Posicionamiento de la marca

*Nota.* Fuente Elaboración propia

### 3.4 Población y muestra

#### **Población**

La población o universo son un conjunto de elementos con características similares entre sí, relacionado a su ubicación geográfica o a otras características ambientales, sociales o culturales, con el fin de obtener y analizar resultados (Baena, 2017). La población del presente estudio estuvo conformada por los 60 trabajadores de la empresa ubicada en el distrito de Callao, Lima 2021.

#### **Muestra**

Está conformada por 60 unidades de análisis, es decir, se aplicó un censo al conjunto de la población identificada.

#### **Criterio de inclusión**

Trabajadores del área de logística con al menos 5 años de experiencia en cargos similares.

Personal de transporte o logística que figuren en planillas dentro de la empresa.

#### **Criterios de exclusión**

Trabajadores despedidos por inconductas.

Trabajadores de vacaciones o que no se encuentren operativos.

### 3.5 Instrumentos

#### **Técnica**

El presente estudio utilizó como técnica a la encuesta, la cual es definida como la obtención de datos sociológicos a través de la interrogación a sujetos (Sierra, citado por Casas et al., 2003).

#### **Instrumento**

El cuestionario que se aplicó consta de 12 ítems para una variable y 10 ítems para la otra con alternativas de escala nominal, donde evaluó el grado de relación de las variables.

#### **Validez**

El instrumento ha sido revisado por el juicio de tres expertos temáticos y un metodólogo.

### **Tabla 2**

*Validez de expertos*

<b>N.º</b>	<b>Expertos</b>	<b>Juicio</b>
01	Mg. Braulio Castillo Canales	Aplicable
02	Mg. Miguel Ruiz Palacios	Aplicable
03	Dr. Claribel Salvador García	Aplicable

*Nota.* Fuente Elaboración propia

#### **Confiabilidad**

Según Ñaupas et al. (2018) el instrumento es confiable cuando existe un grado mínimo de aplicabilidad del cuestionario al mismo individuo, con posibles resultados iguales. Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se utilizó el software estadístico SPSS 25 para hallar el Alfa de Cronbach, y así poder conocer su fiabilidad. Los valores van entre 0 y 1, donde 0 es confiabilidad nula y 1 es confiabilidad total.

Dentro de la escala de Vellis según García (como se cita en Pérez et al., 2012) afirma que por debajo de .60 es inaceptable, de .60 a .65 es indeseable, entre .65 y .70 es aceptable, de .70 a .80 es respetable y de .80 a .90 es muy buena.

### **Tabla 3**

*Resultado de confiabilidad Alfa de Cronbach.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,789	22

*Nota.* Fuente Elaboración propia

Para la variable Gestión Logística tenemos 12 ítems y para Ventaja Competitiva 10 ítems, en el que dio como resultado que el presente instrumento es considerado aceptable ya que obtuvo ,789.

### **3.6 Procedimientos**

El procesamiento de los datos se inició con la solicitud de permiso a la gerencia para recolección de la información, para ello se diseñó los instrumentos de 12 ítems para la variable Gestión logística y de 10 ítems para la variable Ventaja competitiva, posteriormente se sistematizó a través de Cuestionarios de Google forms, luego se envió el link a los trabajadores, según la muestra seleccionada a través de sus correo y celulares, con la información obtenida se creó la base de datos en Excel, para después ingresarlo al software estadístico SPSS 25, finalmente, se obtuvo las tablas de frecuencias y los gráficos de barras, con dicha información se procedió a construir los resultados, discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

### **3.7 Análisis de datos**

Los resultados recolectados fueron procesados estadísticamente en el software SPSS 25 donde se presentaron los resultados en gráficos de barras y en tablas de frecuencia, ambos reportes mostraron porcentajes, frecuencias y números agrupados en respuestas de cada unidad de análisis.

Una vez analizados los resultados, se inició el proceso de discusión de resultados y contrastación de hipótesis y finalmente se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.



#### IV. RESULTADOS

De acuerdo a los instrumentos aplicados a los encuestados, presentamos los resultados, teniendo en cuenta los objetivos y las hipótesis planteadas.

**Tabla 4**

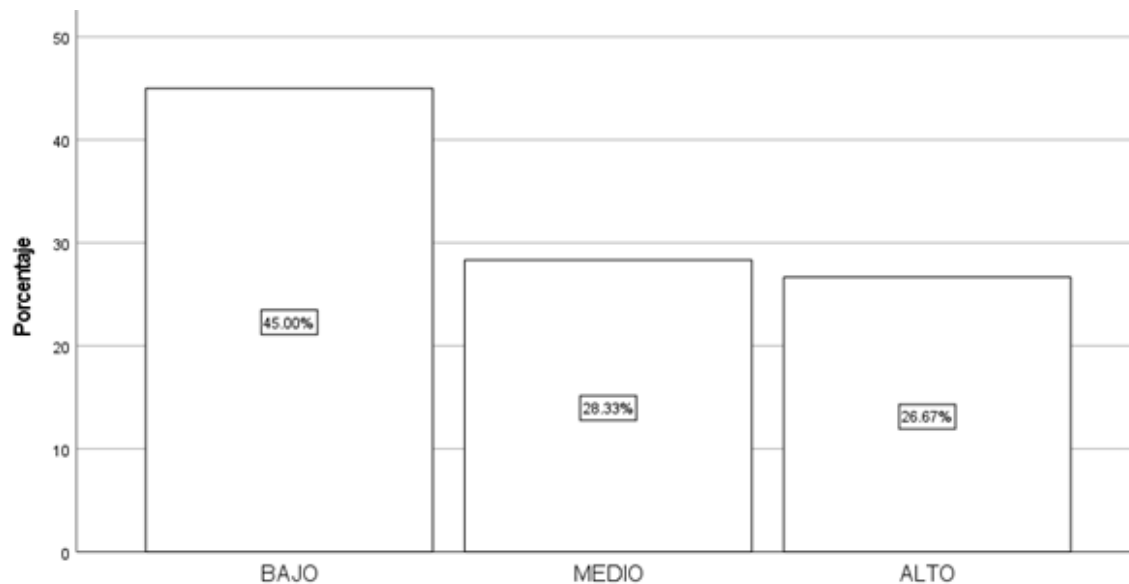
*Procesos internos de desarrollo en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, Nota.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Bajo</b>	27	45.0	45.0	45.0
	<b>Medio</b>	17	28.3	28.3	73.3
	<b>Alto</b>	16	26.7	26.7	100.0
	<b>Total</b>	60	100.0	100.0	

Fuente Elaboración propia

**Figura 7**

*Procesos internos de desarrollo en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021*



*Nota.* Fuente Elaboración propia

*Nota.* Fuente Elaboración propia

*Nota.* Según la tabla 4 y el gráfico 7 se puede observar que del total de encuestados, el 45.00% considera que los procesos internos de desarrollo en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, son bajos, el 28.30% considera que es medio y el 26.67% considera que es alto.

**Tabla 5**

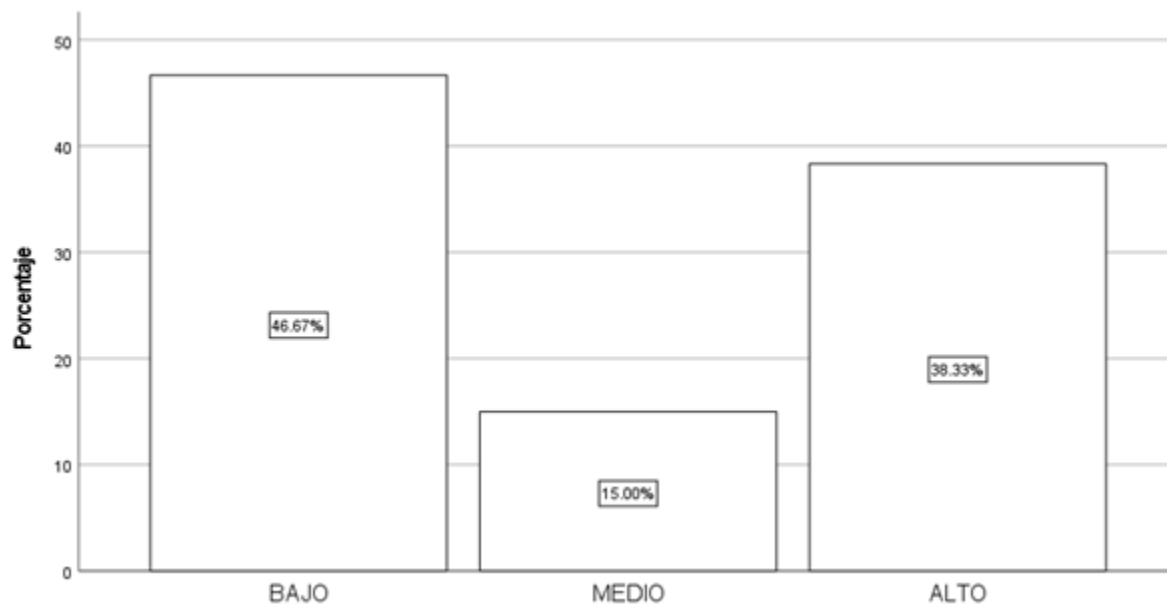
*Calidad de servicio en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Bajo</b>	28	46.67	46.67	46.7
	<b>Medio</b>	9	15.60	15.0	61.7
	<b>Alto</b>	23	38.33	38.3	100.0
	<b>Total</b>	60	100.03	100.03	

*Nota.* Fuente Elaboración propia

**Figura 8**

*Calidad de servicio en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021*



*Nota.* Fuente Elaboración propia

Según la tabla 5 y el gráfico 8 se puede observar que, del total de encuestados, el 46.67% considera que la calidad de servicio en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, es bajo, el 38.33% considera que es alto y el 15.00% considera que es medio.

**Tabla 6**

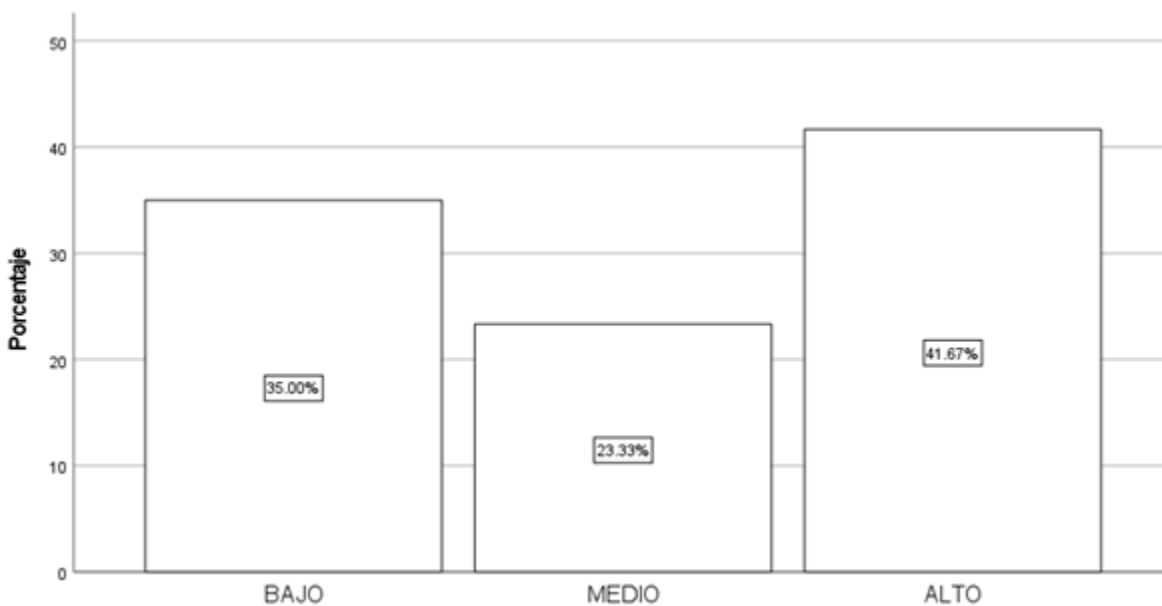
*Estrategia empresarial en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Bajo</b>	21	35.0	35.0	35.0
	<b>Medio</b>	14	23.3	23.3	58.3
	<b>Alto</b>	25	41.7	41.7	100.0
	<b>Total</b>	60	100.0	100.0	

*Nota.* Fuente Elaboración propia

**Figura 9**

*Estrategia empresarial en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021*



*Nota.* Fuente Elaboración propia

Según la tabla 6 y el gráfico 9 se puede observar que, del total de encuestados, el 41.67% considera que la estrategia empresarial en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, es alto, el 35.00% considera que es bajo y el 23.33% considera que es medio.

**Tabla 7**

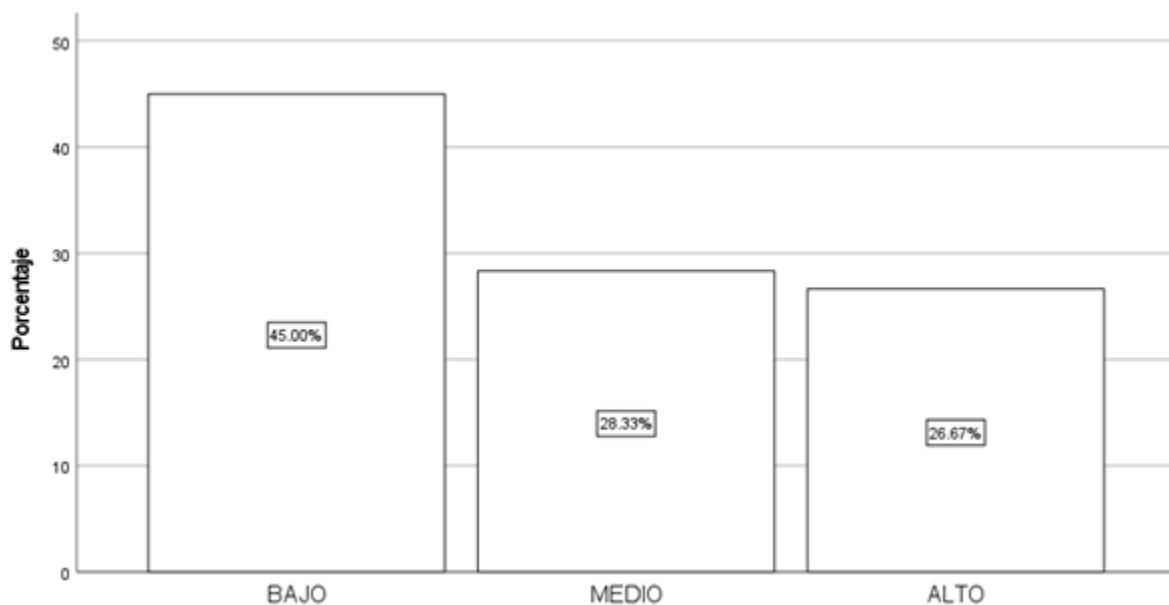
*Gestión logística en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Bajo	27	45.0	45.0	45.0
	Medio	17	28.3	28.3	73.3
	Alto	16	26.7	26.7	100.0
	<b>Total</b>	60	100.0	100.0	

*Nota.* Fuente Elaboración propia

**Figura 10**

*Gestión logística en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021*



*Nota.* Fuente Elaboración propia

Según la tabla 7 y el gráfico 10 se puede observar que, del total de encuestados, el 45.00% considera que la gestión logística en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, es bajo, el 28.33% considera que es medio y el 26.67% considera que es alto.

**Tabla 8**

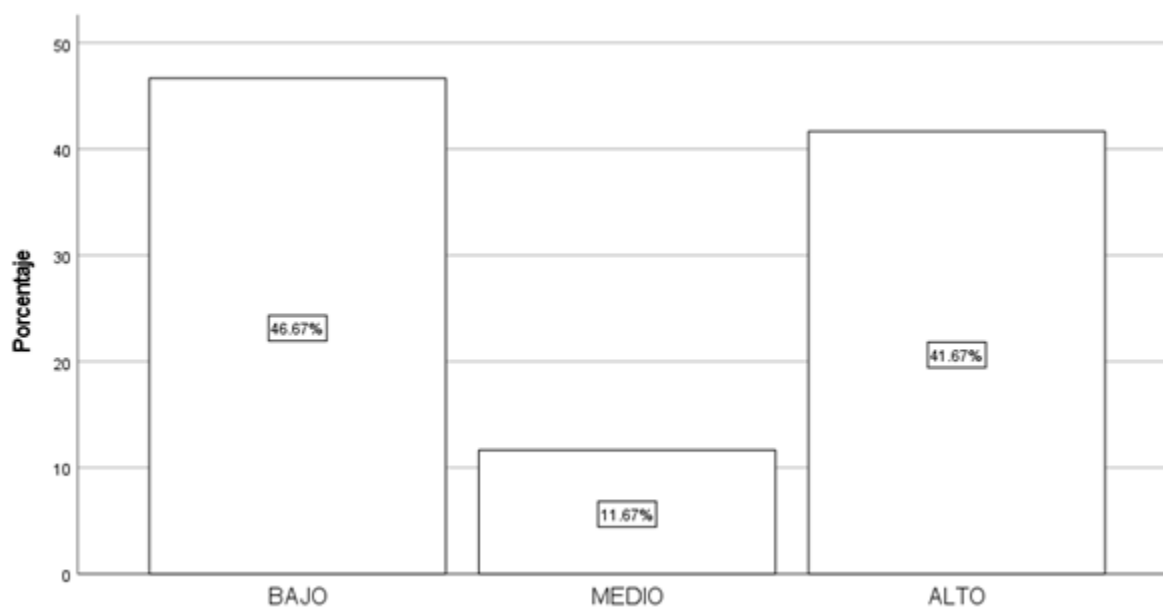
*Ventaja competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Bajo</b>	28	46.7	46.7	46.7
	<b>Medio</b>	7	11.7	11.7	58.3
	<b>Alto</b>	25	41.7	41.7	100.0
	<b>Total</b>	60	100.0	100.0	

*Nota.* Fuente Elaboración propia

**Figura 11**

*Ventaja competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021*



*Nota.* Fuente Elaboración propia

Según la tabla 8 y el gráfico 11 se puede observar que, del total de encuestados, el 46.67% considera que la ventaja competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, es bajo, el 41.67% considera que es alto y el 11.67% considera que es medio.

## Correlaciones

### Prueba de la hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la Gestión Logística y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la Gestión Logística y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021

**Tabla 9**

*Correlación de la hipótesis general*

			<b>Gestión logística</b>	<b>Ventaja competitiva</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Gestión logística</b>	Coeficiente de correlación	1.000	.928**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	60	60
	<b>Ventaja competitiva</b>	Coeficiente de correlación	.928**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	60	60

*Nota.* Según el Rho de Spearman, el coeficiente obtenido fue de 0.928, es decir, existe una correlación positiva muy alta entre la gestión logística y la ventaja competitiva. Así mismo, el nivel de significancia fue inferior al 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ), por consiguiente, se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la alternativa.

De modo que, se puede afirmar estadísticamente que existe relación entre la gestión logística y la ventaja competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021.

### Prueba de la hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre los Procesos internos de Desarrollo y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre los Procesos internos de Desarrollo y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021

**Tabla 10**

*Correlación de la hipótesis específica 1*

			Procesos de desarrollo	Ventaja competitiva
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Procesos de desarrollo</b>	Coeficiente de correlación	1.000	.831**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	60	60
	<b>Ventaja competitiva</b>	Coeficiente de correlación	.831**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	60	60

*Nota.* Fuente Elaboración propia.

Según el Rho de Spearman, el coeficiente obtenido fue de 0.831, es decir, existe una correlación positiva alta entre los procesos internos de desarrollo y la ventaja competitiva. Así mismo, el nivel de significancia fue inferior al 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ), por consiguiente, se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la alternativa.

De modo que, se puede afirmar estadísticamente que existe relación entre los procesos de desarrollo y la ventaja competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021.

## Prueba de la hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la Calidad de Servicio y Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la Calidad de Servicio y Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021

**Tabla 11**

*Correlación de la hipótesis específica 2*

			Calidad de servicio	Ventaja competitiva
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de servicio</b>	Coefficiente de correlación	1.000	.901**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	60	60
	<b>Ventaja competitiva</b>	Coefficiente de correlación	.901**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	60	60

Nota. Según el Rho de Spearman, el coeficiente obtenido fue de 0.901, es decir, existe una correlación positiva muy alta entre calidad de servicio y la ventaja competitiva. Así mismo, el nivel de significancia fue inferior al 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ), por consiguiente, se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la alternativa.

De modo que, se puede afirmar estadísticamente que existe relación entre la calidad de servicio y la ventaja competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021.

## Prueba de la hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la Estrategia Empresarial y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021



**H1:** Existe relación significativa entre la estrategia empresarial y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021

**Tabla 12**  
*Correlación de la hipótesis específica 3*

			<b>Estrategia empresarial</b>	<b>Ventaja competitiva</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Estrategia empresarial</b>	Coeficiente de correlación	1.000	.944**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	60	60
	<b>Ventaja competitiva</b>	Coeficiente de correlación	.944**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	60	60

*Nota.* Según el Rho de Spearman, el coeficiente obtenido fue de 0.944, es decir, existe una correlación positiva muy alta entre estrategia empresarial y la ventaja competitiva. Así mismo, el nivel de significancia fue inferior al 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ), por consiguiente, se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la alternativa.

De modo que, se puede afirmar estadísticamente que existe relación entre la estrategia empresarial y la ventaja competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se determinó la relación entre Gestión Logística y Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021, según la prueba de hipótesis realizada con Rho de Spearman, el coeficiente de correlación fue de 0,928 indicando que si existe una correlación positiva alta, así mismo, el valor del nivel de significancia bilateral fue de  $p=0.001$  menor que 0.05, con un nivel de confiabilidad del 95% y con un margen de error de 5%, por consiguiente nos permite afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El nivel de Gestión Logística fue 45% bajo, 28% medio y 27% alto, en cuanto al nivel de Ventaja Competitiva fue 47% de nivel bajo y 42% alto principalmente. La Gestión Logística abarca los Procesos internos de Desarrollo, la Calidad del Servicio y la Estrategia Empresarial; la Ventaja Competitiva se representa con la Ventaja de Información y la Imagen de Marca. La planificación, ejecución y control de todo el sistema logístico permite optimizar procesos, recursos y servicios para volver a la empresa más eficiente (Pinheiro de Lima et al., 2017), esta iniciativa empresarial conlleva a generar una capacidad diferenciadora frente a otras organizaciones principalmente bajo tres criterios: diferenciación, liderazgo en costos y enfoque (Porter, como se cita en Castro, 2010).

Se determinó la relación entre Procesos internos de Desarrollo y Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021 según la prueba de hipótesis realizada con Rho de Spearman, el coeficiente de correlación fue de 0,831 indicando que si existe una correlación positiva alta; así mismo, el valor del nivel de significancia bilateral fue de  $p=0.001$  menor que 0.05, por consiguiente permite afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El Procesos de Desarrollo en la empresa fue de nivel bajo (45%) y el nivel de Ventaja Competitiva fue bajo (47%). El Proceso de Desarrollo abarca el proceso de

sistematización lo que implica evaluar la tecnología y el conocimiento de procesos logísticos y el sistema interno de registros; el proceso de rentabilidad evalúa la situación financiera de la empresa y si los procesos logísticos contribuyen a los ingresos económicos. La valoración con niveles bajos posiblemente fue porque la empresa aún tenga procedimientos manuales o que sus sistemas tecnológicos para la gestión logística interna y externa no cubran aún toda la cadena de valor o procedimientos que no estén contemplados dentro de su software, en cuanto a la rentabilidad como proceso, un diagnóstico bajo conlleva a reflexionar sobre cómo se están utilizando los indicadores métricos financieros como el ROE o ROI bajo un análisis logístico donde los tiempos de espera, las necesidades de reposición, control de costos, otros, son claves en el área, esto permite conocer si todo el proceso contribuye a generar rentas en la organización. Son pocas las empresas que desarrollan una logística integral debido a los costos que implican, aunque los beneficios posteriores son mayores por el ahorro de tiempo y dinero (Álvarez, 2014; Villarreal, 2014), quienes lo logran van generando también ventajas competitivas claves tales como la sistematización de procesos aplicando inteligencia artificial, innovación y mejora constante de procesos, estas son tendencias que benefician desde la empresa hasta el consumidor final, aunque requieren de políticas y planes especialmente diseñados en base al mercado en el que la empresa se desarrolla ((Buendía, 2013; Díaz et al., 2021; Innovation & Entrepreneurship Business School, 2021).

Se determinó la relación entre Calidad de Servicio y Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021 según la prueba de hipótesis realizada con Rho de Spearman, el coeficiente de correlación fue de 0,901 indicando que si existe una correlación positiva alta; así mismo, el valor del nivel de significancia bilateral fue de  $p=0.001$  menor que 0.05, por consiguiente permite afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alterna. La Calidad de Servicio en la empresa fue de nivel bajo (47%); respecto al nivel de Ventaja Competitiva se obtuvo un nivel bajo (47%). La Calidad de Servicio abarca el nivel de percepción de: servicios brindados y atención al cliente. La percepción de la calidad tuvo un resultado desfavorable probablemente debido a las características propias del área evaluada, es decir, la gestión logística abarca en esencia, materiales, insumos o productos, de modo que todo lo concerniente al servicio y atención al cliente, aunque haya contacto y se cumpla con los pedidos, requiere aún mejorar el customer expectations. La gestión logística, desde un enfoque de gestión de la calidad, se sustenta en procedimientos como las normas ISO u otros, diseñados para satisfacer las necesidades del cliente y superar sus expectativas dentro de la experiencia del servicio (Molina, 2018; Urday & Cebreros, 2017), esto impulsa a las empresas a desarrollar estrategias competitivas, transformándose estas en una ventaja diferenciadora; tal como menciona Ceceña, (2013) la diferenciación puede ser cualquier elemento que distinga a una empresa de otra desde el punto de vista del cliente, lo que asegurará su éxito.

Se determinó la relación entre Estrategia Empresarial y Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021 según la prueba de hipótesis realizada con Rho de Spearman, el coeficiente de correlación fue de 0,944 indicando que si existe una correlación positiva alta; así mismo, el valor del nivel de significancia bilateral fue de  $p=0.001$  menor que 0.05, por consiguiente permite afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. La Estrategia Empresarial en la empresa fue de nivel alto (42%) y el nivel de Ventaja Competitiva fue bajo (47%). La Estrategia Empresarial abarca las fortalezas de la empresa y el desempeño laboral. La fortaleza de la empresa es que evaluó la relación comercial con proveedores y clientes y los canales de distribución; mientras que el desempeño laboral abarca reconocimiento

y recompensa al colaborador, su participación en el desarrollo empresarial y cumplimiento en los tiempos exigidos por el cliente. La Estrategia Empresarial ha sido el criterio mejor evaluado, es posible que la empresa por sus años de experiencia en el mercado haya establecido una relación sólida con su cartera de clientes y proveedores y conozca bien cómo usar los canales de distribución; por otro lado, evaluar el desempeño laboral con una puntuación alta, aunque en las dimensiones anteriores los resultados no fueron favorables, podría ser por las características particulares propias de un área de logística tales como la orientación a resultados, el cumplimiento de metas y entregas a tiempo, lo cual exige un alto desempeño, de modo que esto haya podido ser percibido con una alta valoración. La gestión logística demanda de altos niveles de administración de recursos humanos y materiales, desde la tecnología, el lenguaje y la cultura organizacional hasta todo el proceso logístico (Cano, 2015), por eso está relacionado intrínsecamente al desarrollo de ventajas competitivas dentro de la empresa, una de ellas es la imagen de marca, esta estrategia de diferenciación busca contar con productos únicos que capten la atención del cliente (Pérez, 2021), según Gómez (como se cita en Saavedra 2012) la competitividad permite incrementar las utilidades, reducir el endeudamiento y utilizar de forma más efectiva la capacidad de planta, además, bajo una serie de estrategias competitivas de liderazgo en costos, diferenciación o enfoque la empresa lograría el éxito y el cumplimiento de sus objetivos (Chuquimarca et al., 2019; Pérez, 2021).

## VI. CONCLUSIONES

6.1 Se determinó que existe relación significativa entre Gestión Logística y Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021, con Rho de Spearman de 0,928 indicando que si existe una correlación positiva alta, así mismo, el valor del nivel de significancia bilateral fue de  $p= 0.001$  menor que 0.05, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. La Gestión Logística y la Ventaja Competitiva obtuvieron un nivel bajo.

6.2 Se determinó que existe relación significativa entre Procesos internos de Desarrollo en la empresa y la Ventaja Competitiva según la prueba de hipótesis realizada con Rho de Spearman, el coeficiente de correlación fue de 0,831 indicando que si existe una correlación positiva alta. El Proceso interno de Desarrollo en la empresa fue de nivel bajo (45%), por lo que los procesos de sistematización y de rentabilidad se relacionan con las ventajas competitivas, pero no son percibidas como una fortaleza de la empresa.

6.3 Se determinó la relación entre Calidad de Servicio y Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021 según la prueba de hipótesis realizada con Rho de Spearman, el coeficiente de correlación fue de 0,901 indicando que si existe una correlación positiva alta. La Calidad de Servicio fue percibida con un nivel bajo (47%) en servicio y atención al cliente de manera que el desarrollo de ventajas competitivas a partir de esta dimensión no se evidenció.

6.4 Se determinó la relación entre Estrategia Empresarial y Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021 según la prueba de hipótesis realizada con Rho de Spearman, el coeficiente de correlación fue de 0,944 indicando que si existe una correlación positiva alta. La Estrategia Empresarial en la empresa fue de nivel alto (42%), se evaluó las fortalezas de la empresa en cuanto a relación con proveedores y clientes y los canales de distribución; el desempeño laboral evaluó el reconocimiento y recompensa al colaborador, su participación en el desarrollo empresarial y cumplimiento en los tiempos exigidos por el cliente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1 Se recomienda en cuanto a los Procesos de Mejora en la empresa Cargo World Logistics Solutions: identificar aquellos procesos manuales que requieren de sistematización y realizar un análisis financiero de todo el proceso logístico para identificar el impacto de su contribución a la situación financiera de la empresa en general, a partir de allí podrán surgir acciones de mejora para posteriormente desarrollar ventajas competitivas.
- 7.2 Respecto a la Calidad de Servicio en la empresa Cargo World Logistics Solutions, se recomienda talleres de capacitación en servicio y atención al cliente servicio, además de implementar dentro de su plan estratégico, la orientación al cliente como un eje transversal, de modo que le permita mejorar su imagen de marca y la ventaja de información.
- 7.3 Se recomienda desarrollar estrategias relacionadas a la ventaja de información e imagen de marca para mantener y mejorar la ventaja competitiva de la empresa, así mismo, se sugiere mantener los tiempos exigidos por el cliente al momento de brindar el servicio a fin de mantener buena relación con el cliente.



## VIII. REFERENCIAS

- Álvarez, H. (2014). Elementos básicos de logística. Soporte para las cooperativas. *Cooperativismo y Desarrollo*, 2(2), Article 2.
- Baena, P. (2017). *Metodología de investigación* (3ra. Ed.). Grupo editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Brasales, S. (2018). *La Gestión Logística y la Competitividad en el Sector Florícola* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28260/1/016%20GMC.pdf>
- Buendía, E. (2013). El papel de la Ventaja Competitiva en el desarrollo económico de los países. *Análisis Económico*, 28(69), 25.
- Cano, P. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, 60(1), 181–203. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72151-0](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72151-0)
- Cargo Flores. (2021). *Logística y Distribución Internacional*. <https://www.cargoflores.com/service/logistica-y-distribucion-internacional/>
- Casas, J., Repullo, J. R., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527–538.
- Castro, E. (2010). Las estrategias competitivas y su importancia en la buena gestión de las empresas. *Ciencias Económicas*, 28(1), 247–276.
- Ceceña, G. (2013). Ventajas competitivas de las empresas cárnicas en Sinaloa. *Revista EAN*, 74, 40. <https://doi.org/10.21158/01208160.n74.2013.735>

- Chuquimarca, C., Lincango, J., & Carolina, J. (2019). Estudio de la importancia de la ventaja competitiva en las organizaciones. *Revista electrónica TAMBARA*, 9(52), 14.
- Council of Supply Chain Management Professionals. (2012). *¿Qué es Gestión de logística?* SearchDataCenter&nbsp;en&nbsp;Español.  
<https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Gestion-de-logistica>
- Díaz, G., Quintana, M., & Fierro, D. (2021). La Competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones. *INNOVA Research Journal*, 6(1), Article 1.  
<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1465>
- Gómez, G. (2001). *Análisis competitivo de las pequeñas y medianas empresas panificadoras del Distrito Federal en su entorno Agroindustrial: TrigoHarina-Panificación*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Goyzueta, C. (2018). *Análisis de la gestión logística de la empresa de transportes Elio SAC para la formulación de una propuesta de mejora, Arequipa 2017* [Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/1351>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hurtado, F. (2018). *Gestión Logística*. Fondo Editorial Universidad Inca Garcilazo de la Vega.  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3513/GESTION%20LOGISTICA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Innovation & Entrepreneurship Business School. (2021). *Las Tendencias Logística 2021 que te llevarán a lo más lejos*. <https://www.iebschool.com/blog/tendencias-logistica/>
- Izquierdo, A. (2013). *Sistemas de distribución*.  
<http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/70945/3/Sistemas%20de%20distr>

- ibuci% C3% B3n\_ M% C3% B2dulo% 201\_ sistemas% 20de% 20distribuci% C3% B3n.pdf.  
[http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/70945/3/Sistemas% 20de% 20distribuci% C3% B3n\\_ M% C3% B2dulo% 201\\_ sistemas% 20de% 20distribuci% C3% B3n.pdf](http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/70945/3/Sistemas%20de%20distribuci% C3% B3n_ M% C3% B2dulo% 201_ sistemas% 20de% 20distribuci% C3% B3n.pdf)
- Lozano, E. (2002). *La Logística en su marco referencia y conceptual*.  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:qWTqMBJMrC8J:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5682881.pdf+&cd=16&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Molina, M. (2018). *Diseño de un modelo de gestión de logística integral para corporaciones culturales, caso de estudio: “Corporación Cultural Semanas Musicales de Frutillar”* [Universidad Austral de Chile].  
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2018/bpmm722d/doc/bpmm722d.pdf>
- Noega Systems. (2016). *Noega Systems soluciones de almacenaje*. Noega Systems.  
<https://www.noegasystems.com/blog/noticias/noega-systems-logistics-2016>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Pérez, A. (2021). *Estrategia competitiva: Definición, tipos y planteamiento*. OBS Business School.  
<https://www.obsbusiness.school/blog/estrategia-competitiva-definicion-tipos-y-planteamiento>
- Pérez, O., Fermín, O., Monasterios, J., & Zavarce, C. (2012). *Validéz y confiabilidad de instrumento para medición de impacto de TIC, en el marco del despliegue de actividades satelitales venezolanas*. 24(1), 8.
- Pinheiro de Lima, O., Breval, S., Rodríguez, C., & Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264–276. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264>

- Saavedra, M. L. (2012). Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana. *Pensamiento & Gestión*, 33, 93–124.
- Santos, C. (2019). Gestión Logística y su influencia para reducir costos operacionales en la empresa de transportes Ave Fénix SAC. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 15(3), Article 3.
- Servera-Francés, D. (2010). *Concepto y evolución de la función logística*. 20(38), 217–234.
- Software, Logística y Distribución. (2020). *Comercio, logística y distribución de mercancías*. software logistica y distribución. <http://www.softwarelogisticaydistribucion.eu/comercio-logistica-y-distribucion-de-mercancias/>
- Suñol, S. (2006). Aspectos teóricos de la competitividad. *Ciencia y Sociedad*, 31(2), 179–198. <https://doi.org/10.22206/cys.2006.v31i2.pp179-198>
- Unilever. (2021). *Centro de Medios*. <https://www.unilever-southlatam.com/news/>
- Universidad Militar Nueva Granada. (2015). *Logística de distribución*. [http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/odin/odin\\_desktop.php?path=Li4vb3Zhc y9hZG1pbmlzdHJhY2lvd19lbXBvZXNhcy9sb2dpc3RpY2EvdW5pZGFkXzUv#slide\\_3](http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/odin/odin_desktop.php?path=Li4vb3Zhc y9hZG1pbmlzdHJhY2lvd19lbXBvZXNhcy9sb2dpc3RpY2EvdW5pZGFkXzUv#slide_3)
- Urday, C., & Cebreros, P. (2017). *La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra* [Universidad San Ignacio de Loyola]. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2683/1/2017\\_Urday\\_La-gestion-logistica-y-su-influencia-en-la-competitividad.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2683/1/2017_Urday_La-gestion-logistica-y-su-influencia-en-la-competitividad.pdf)
- Villarreal, F. (2014). Logística Integral: Una alternativa para crear valor y ventajas competitivas en las pequeñas y medianas empresas (pymes) del Sector Calzado. *Nova Scientia*, 4(8), 165. <https://doi.org/10.21640/ns.v4i8.173>

## **IX. ANEXOS**

**Anexo A: Matriz de Consistencia**

**Anexo B: Cuestionarios de la variable Gestión Logística**

**Anexo C: Cuestionarios de la variable Ventaja Competitiva**

**Anexo D: Validación de expertos**

## ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Logística y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021?	Identificar la relación entre la Gestión Logística y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021	Existe relación significativa entre la Gestión Logística y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021	Gestión logística	Procesos Internos de Desarrollo	1. Procesos de sistematización.	P1	<b>Tipo y diseño de investigación</b>
						P2	
					2. Procesos de rentabilidad.	P3	
						P4	
						P5	
				Calidad de servicio	1. Nivel de percepción.	P6	Tipo: descriptivo correlacional.
						P7	
				Estrategia empresarial	1. Fortalezas de la empresa.	P8	
						P9	
						P10	
	P11						
	P12	<b>Población y muestra</b>					
		Enfoque de la investigación: Cuantitativo.					
<b>ESPECIFICOS</b>	<b>ESPECIFICOS</b>	<b>ESPECIFICOS</b>					
- ¿Existe relación significativa entre Procesos Internos de Desarrollo y Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021?	- Determinar si existe relación significativa entre los Procesos Internos de Desarrollo y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021?	-Existe relación significativa entre los Procesos Internos de Desarrollo y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021	Ventaja competitiva	Ventaja de información	1. Información de clientes.	P13	
Imagen de marca					2. Tiempo de espera.	P15	
					3. Beneficios por ser clientes.	P16	
					1. Experiencia de servicio.	P17	
						P18	

empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021?	World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021	Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021				P19	<b>Técnica e instrumento</b>
- ¿Existe relación significativa entre la Estrategia Empresarial y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021?	-Determinar si existe relación significativa entre la estrategia empresarial y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021	- Existe relación significativa entre la estrategia empresarial y la Ventaja Competitiva en la empresa Cargo World Logistics Solutions, Lima-Perú, 2021			2. Posicionamiento de la marca.	P20	Técnica: Encuesta.
						P21	Instrumento: Cuestionario.
						P22	

## ANEXO B

### CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTION LOGISTICA

#### INSTRUCCIONES:

1. Responda con una (x) de acuerdo a lo crea conveniente

ÍTEMS	RESPUESTAS				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	Muy desacuerdo
	1	2	3	4	5
1. La empresa tiene la tecnología y conocimiento suficiente para el manejo de todos sus procesos logísticos.					
2. Se lleva a cabo un buen sistema interno para el registro de toda la logística en la empresa.					
3. La situación financiera de la empresa es óptima.					
4. Los procesos logísticos internos contribuyen a los ingresos económicos.					
5. La empresa hace un seguimiento continuo de los servicios brindados a sus clientes.					
6. La empresa brinda una adecuada atención al cliente.					
7. La empresa tiene una excelente relación comercial con sus proveedores.					
8. La empresa tiene una excelente relación comercial con sus clientes.					
9. La empresa usa canales de distribución adecuados para su logística.					
10. La empresa reconoce y recompensa a sus colaboradores.					
11. Su participación dentro de la empresa contribuye al desarrollo de la misma.					
12. La empresa cumple con sus servicios dentro del tiempo exigido por el cliente.					



## ANEXO C

### CUESTIONARIO DE LA VARIABLE VENTAJA COMPETITIVA

#### INSTRUCCIONES:

1. Responda con una (x) de acuerdo a lo crea conveniente

ÍTEMS	RESPUESTAS				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	Muy desacuerdo
	1	2	3	4	5
13. La empresa tiene acceso a superficies virtuales que brinde información importante sobre sus potenciales clientes.					
14. Suele utilizar los sistemas de información tanto virtuales como físicos que brinda la empresa.					
15. Usted espera demasiado tiempo para obtener una respuesta de su proveedor.					
16. La empresa suele brindar beneficios a los clientes frecuentes.					
17. La empresa transmite una excelente experiencia del servicio a sus clientes.					
18. Los servicios, tarifas y otros que brinda la empresa son competitivos.					
19. La empresa brinda una atención personalizada a sus clientes.					
20. La empresa está mejor posicionada en el mercado en relación a sus competidores.					
21. La empresa mantiene interacción directa con los clientes.					
22. La empresa mantiene fidelizados a sus colaboradores.					

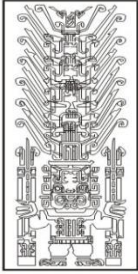
## ANEXO D

### VALIDACIÓN DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADM. DE TURISMO Y NEG.  
INTERNACIONALES



### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 15 de enero del 2021

Apellido y nombres del experto: Ruiz Palacios Miguel Angel

DNI: 43678006

Teléfono: 997348741

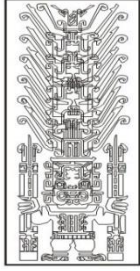
Título/grados: Mg. Administración con mención en Gerencia Empresarial.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

FIRMA DEL EXPERTO



**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADM. DE TURISMO Y NEG.**  
**INTERNACIONALES**

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 17 de febrero del 2021

Apellido y nombres del experto: Salvador García Claribel.

DNI: 40910480

Teléfono: -

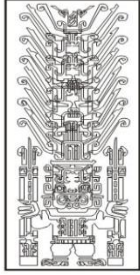
Título/grados: Dr. Administración.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

FIRMA DEL EXPERTO



**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADM. DE TURISMO Y NEG.**  
**INTERNACIONALES**

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 5 de marzo del 2021

Apellido y nombres del experto: Castillo Canales, Braulio

DNI: 47011880

Teléfono: 998712546

Título/grados: Mg. Administración.

Cargo e institución en que labora: Docente universitario. Coordinador de carrera – UCV.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “x” en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

FIRMA DEL EXPERTO

